

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Quanto tempo guardamos as cópias de segurança, e como restaurar uma

Cópias e Migração

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-411

VERSÃO

v2026.10.18

PAÍS · IDIOMA

Moçambique · Português

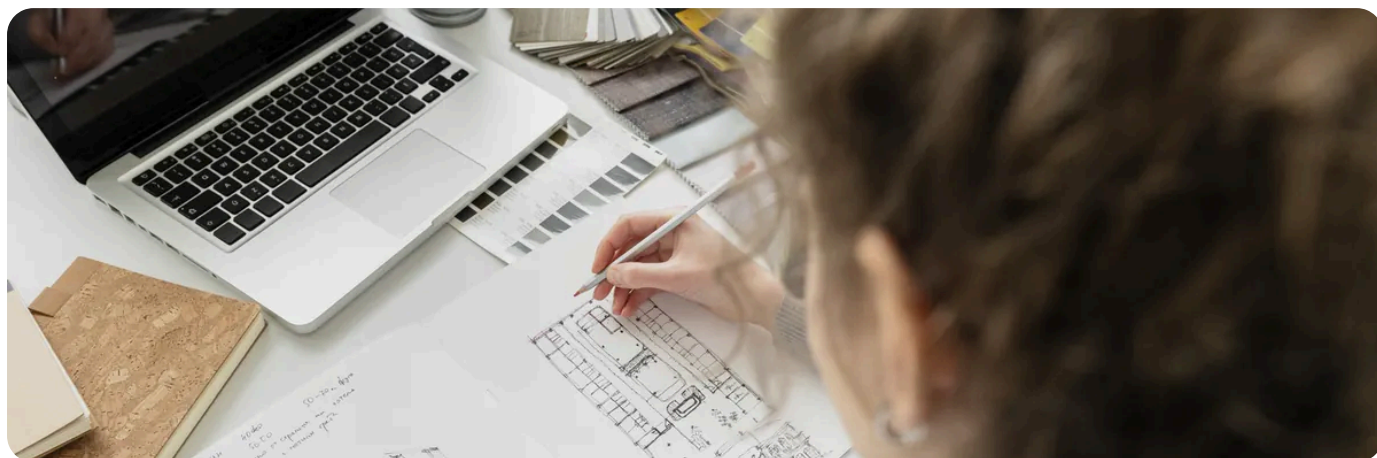
MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

<https://www.meu.mozout.co.mz/knowledgebase/411>

Quanto tempo guardamos as cópias de segurança, e como restaurar uma

 Cópias e Migração Criado em 26 de setembro de 2026 Atualizado em 18 de outubro de 2026 4 min de leitura

Enquanto o seu serviço está activo, é feita uma **cópia de segurança automática por dia, de madrugada**. Guardamos **as cópias dos últimos 30 dias** e é você que as restaura, sozinho, a partir do painel. Não precisa de nos pedir nada nem de esperar por ninguém.

O que é copiado, e durante quanto tempo

A cópia leva o que está na conta: os **ficheiros do site**, as **contas de e-mail** com as mensagens, e as **bases de dados**. É uma cópia inteira da conta, não uma cópia de pedaços escolhidos.

Situação	O que fica guardado
Serviço activo	As cópias dos últimos 30 dias . Cada dia entra uma nova e sai a mais velha. Restaura-as por si, no painel, as vezes que precisar.
Serviço suspenso por falta de pagamento	Nada muda nos seus dados. Os ficheiros, as contas de e-mail e as bases de dados ficam intactos, e o serviço volta sozinho assim que o pagamento é confirmado.
Conta encerrada	Os ficheiros, as contas de e-mail e as bases de dados são removidos do servidor. Deixa de haver histórico: fica apenas a última cópia feita antes do encerramento , durante até 1 ano, e a recuperação passa a ser um pedido ao suporte.



A nossa cópia é uma rede de segurança, não é a sua cópia.

Ela serve para o dia em que um plugin corre mal ou alguém apaga a pasta errada. Não serve para substituir uma cópia sua, guardada fora do servidor, do que não pode mesmo perder.

Como restaurar, passo a passo

- 1 Entre no portal do cliente em <https://www.meu.mozout.co.mz>, abra **Serviços**, escolha o plano e clique em **Entrar no cPanel**.
- 2 No cPanel, procure a secção **Ficheiros** (Files) e abra **JetBackup 5**.
- 3 Escolha **o que** quer recuperar. Há uma entrada para cada coisa: pasta pessoal (Home Directory), ficheiros e directórios, bases de dados, contas de e-mail, tarefas agendadas, contas de FTP, certificados, e conta completa.
- 4 Escolha **de que dia**. A lista mostra as cópias disponíveis com a data de cada uma. Escolha a última que ainda estava boa, e não simplesmente a mais recente.
- 5 Marque só o que precisa e clique em **Restore**. O pedido entra numa fila (**Queue**), onde acompanha o progresso. Recebe aviso quando terminar.
- 6 Se preferir não escrever por cima de nada, use **Download** em vez de **Restore**: a cópia é preparada para descarregar e você decide depois o que fazer com ela.



Restaure o menos possível.

Se o que partiu foi um ficheiro, recupere esse ficheiro. Se foi a base de dados, recupere a base de dados. Restaurar a conta completa repõe tudo ao estado desse dia, incluindo o que estava bem, e faz perder o trabalho feito desde então.



Restaurar substitui.

Uma base de dados recuperada escreve por cima da actual, e não há como desfazer. Se tem dúvidas sobre qual das cópias é a boa, faça primeiro **Download** das candidatas e só depois restaure.

Depois de a conta ser encerrada

O encerramento apaga os ficheiros, as contas de e-mail e as bases de dados do servidor, e acaba com o histórico de cópias. Até 1 ano depois do encerramento pode pedir-nos a recuperação da última cópia, por **pedido de suporte**. Essa recuperação **não é garantida nem gratuita**: depende de a cópia ainda estar intacta, é orçamentada antes de ser executada e só avança depois de aprovar o orçamento.

**Antes de cancelar seja o que for, descarregue uma cópia completa.**

Leva minutos no JetBackup e poupa-lhe um pedido de recuperação pago mais tarde. O serviço mantém-se disponível até à data que escolher, por isso não há pressa: só não deixe para o dia seguinte ao encerramento.

🔍 Se não encontra a cópia de que precisa

Diga-nos **o que** desapareceu, **o caminho exacto** onde estava, e **a data** em que ainda existia. Com essas três coisas a procura é rápida. Sem elas, é adivinhar.

🔊 PRECISA DE AJUDA?

Apagou alguma coisa e a cópia do dia certo não aparece na lista? Diga-nos e vamos procurar.

 **Abrir um pedido de suporte** →

🔗 VEJA TAMBÉM

Política de Suporte: o que o nosso suporte inclui



Planos de hospedagem e o que cada um inclui



Perguntas frequentes



mozout

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607

NUEL 105 045 974

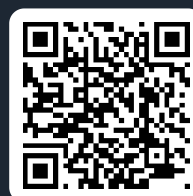
CAE 62022

SEDE Bairro 7 de Setembro
Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique

CONTACTOS info@mozout.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 ·
www.mozout.co.mz

HORÁRIO 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas
Sábado & Domingo - Fechado

RLX-MZ-KB-411 · v2026.10.18 · Gerado a 21/10/2026 17:47



Versão online deste
documento